

# **STRATEGI PEMASARAN JASA DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KCP BARABAI**

**SKRIPSI**



**OLEH  
ANDREAN SAJIDIN  
NIM. 1101160267**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2017 M/ 1437 H**

# **STRATEGI PEMASARAN JASA DI BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KCP BARABAI**

## **Skripsi**

**Diajukan Kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:**

**Andrean Sajidin**

**NIM. 1101160267**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2017 M / 1437 H**

## PERSETUJUAN

Skipsi yang berjudul : Strategi Pemasaran Jasa di Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Barabai.

Ditulis oleh : Andrean Sajidin

NIM : 1101160267

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah/S1

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dra. Naimah, MH.**  
NIP.19675211994032002

**Arie Sulistyoko, S. Sos., MH.**  
NIP. 197901182005011004

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Antasari Banjarmasin

**Ratumanan Hehmi, S.Ag., MSI**  
NIP. 197405081999031002

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Strategi Pemasaran Jasa di Bank Syariah Mandiri KCP Barabai" ditulis oleh Andrean Sajidin, Nim. 1101160267, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 12 Januari 2017

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: B (Baik)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Antasari Banjarmasin



Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH.

NIP. 19580406 198703 1 001

### TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Dra. Naimah, MH. (Ketua)	1.
2.	Rohana Faridah, SE., MM. (Anggota)	2.
3.	Arie Sulistyoko, S. Sos., MH. (Anggota)	3.
4.	Farihatni Mulyati, S. Ag., MHL (Anggota)	4.

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **Pengelolaan Dana Qardhul Hasan (Studi Pada BMT Ahsanu Amala Sekumpul)** ditulis oleh Muhammad Agusni Salim telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 6 Januari 2017

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: **B +**

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Antasari Banjarmasin



**Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH**  
NIP. 19580406 198703 1 001

## TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nor Ipansyah, M.Ag (Ketua)	
2. Dra. Hj. Amelia Rahmaniah, MH (Anggota)	
3. Hariyanto, SE, MM (Anggota)	
4. Yulia Hafizah, SHI, MEI (Anggota)	

## ABSTRAK

**Andrean Sajidin.** 1101160267, 2017. *Strategi Pemasaran Jasa di Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Barabai*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I)\_Dra. Naimah, M.H. (II). Arie Sulistyoko, S.Sos, M.H

**Kata Kunci:** Strategi, Pemasaran, dan jasa.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh semakin ketatnya persaingan antar bank dalam memasarkan produk jasa. Dalam memasarkan jasa agar ketertarikan masyarakat lebih memilih bank BSM KCP Barabai, bank harus memiliki strategi pemasaran yang baik, selain itu bank juga perlu mencari tahu apa saja kendala dalam memasarkan produk jasa di Bank Syariah Mandiri KCP Barabai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran jasa yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Barabai dan untuk mengetahui kendala-kendala apasaja yang dihadapi dalam memasarkan jasa di Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Barabai. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu melakukan penelitian pada Bank Syariah Mandiri KCP Barabai. Metode penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif. Data diperoleh penulis dengan menggunakan teknik wawancara, dengan jumlah responden sebanyak 5 orang. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Mandiri KCP Barabai jalan Ir. PMH. Noor. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan teknik editing dan kategorisasi yang kemudian dianalisis secara kualitatif dengan acuan landasan teori.

Hasil analisis dari penelitian ini strategi pemasaran jasa di Bank Syariah Mandiri Barabai (BSM) KCP Barabai dalam pemasaran produk jasa itu sudah berjalan dengan bagus atau baik, hal ini dapat dilihat dari perkembangan jumlah nasabah yang dari tahun ke tahun jumlahnya meningkat. Strategi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Barabai dengan menggunakan beberapa strategi, yaitu: memasarkan produk jasa kepada instansi-instansi, membagikan brosur, promosi lewat spanduk, menggunakan iklan, melakukan promosi penjualan (*sales promotion*), dan hubungan masyarakat (*public relations*).

Kendala yang didapatkan dalam memasarkan sebuah produk jasa berlangsung pada Bank Syariah Mandiri KCP Barabai adalah sebagai berikut: *Human Error* dimana tidak terlepas dari kesalahan dari individu itu sendiri. Pelaksanaan marketing sendiri banyak masih melakukan kesalahan dalam memasarkan sebuah jasa dan kurang nya minat masyarakat. Namun pihak pemasar mencoba terus mengenalkan serta menawarkan sebuah jasa yang ada di Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Barabai dan faktor eksternal yang menjadi kendala adalah persaingan antar bank yang sudah mulai bersaing, minat calon nasabah terhadap bank syariah, dan minimnya pengetahuan masyarakat tentang bank syariah.

## KATA PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini untuk:

Mama tersayang

Kau kirim aku kekuatan lewat doa, tak ada keluh kesah di wajahmu dalam mengantarkan anakmu ke gerbang masa depan yang cerah tuk raih segenggam harapan dan impian menjadi kenyataan.

Tanpa doa, ridho dan semangat yang kau berikan aku tidak mungkin bisa sampai ke tahap ini. Karya ilmiah ini, hanyalah sebuah bukti kecil sebagai ucapan terima kasihku atas keringat yang kau keluarkan untuk biaya pendidikan ku dari kecil hingga menempuh perguruan tinggi.

Untuk kakakku M. Edward Firdaus dan

Untuk adik-adikku Fadil Abdillah dan Adam Mahmudi

Semoga kalian bisa menjadi orang yang lebih berguna dari pada aku

Buat seluruh keluarga yang selalu

Memberikan inspirasi, motivasi & semangat untuk ku mengejar sukses,  
Semoga kebahagiaan selalu menyertai kalian.

Untuk guru-guru yang mulia semogajasa-jasa mu berbuah pahala

Teman seperjuangan Khususnya Kursani, Ahmadani, Riski Fadilla.

Terimakasih juga ku ucapkan untuk bestfriend ku yang telah memberikan doa, semangat serta kepeduliannya kepadaku sampai akhirnya aku dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

Kepada Indriyani yang selalu tak pernah bosan dalam memarahiku disaatku malas, Indriyani semangatku dalam mengerjakan Karya Ilmiah ku

Untuk teman-teman ku semuanya

Semangat kalian menjadikan inspirasi bagi ku

Terimakasih atas segalanya, baik motifasi ataupun spirit

Terimakasih juga untuk almamater ku

IAIN Antasari Banjarmasin

Hanya Engkau, sang penentu segala urusan,

Semoga engkau meridhoi jerih payahku selama ini, semoga Engkau selalu memberikan petunjuk di setiap jalan ku.

Andrean Sajidin

MOTTO

***‘’Seberat apapun hari mu pasti  
berlalu’’***



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

### 1. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	<b>B</b>	Be
ت	Ta'	<b>T</b>	Te
ث	Sa'	<b>Ś</b>	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	<b>J</b>	Je
ح	Ha	<b>H</b>	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	<b>Kh</b>	ka dan ha
د	Dal	<b>D</b>	De
ذ	Za	<b>Z</b>	zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	<b>R</b>	Er
ز	Zāi	<b>Z</b>	Zet
س	Sin	<b>S</b>	Es
ش	Syin	<b>Sy</b>	es dan ye
ص	Sad	<b>s}</b>	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	<b>d}</b>	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	<b>t}</b>	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	<b>z}</b>	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	...‘...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	<b>G</b>	Ge
ف	Fa	<b>F</b>	Ef
ق	Qaf	<b>Q</b>	Qi
ك	Kaf	<b>K</b>	Ki
ل	Lam	<b>L</b>	‘el
م	Mim	<b>M</b>	‘em
ن	Nun	<b>N</b>	‘en
و	Waw	<b>W</b>	We
ه	Ha’	<b>H</b>	Ha
ء	Hamzah	...’...	Apostrof
ي	Ya	<b>Y</b>	Ye

## 2. Konsonan rangkap karena syaddah di tulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>Muta' aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

## 3. Ta' marbutah

a. Apabila dimatikan ditulis

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah tersera ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “**al**” serta bacaan kedua itu terpisah, maka di tulis dengan h.

كرمة الاولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b. Apabila ta' marbutah hidup atau harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

## 4. Vokal Pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	Dhammah	Ditulis	<i>U</i>

## 5. Vokal Panjang

Fathah + alif جاهلية	Ditulis	Ā <i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	Ā <i>yas'ā</i>
Kasrah+ ya' mati كريم	Ditulis	Ī <i>Karīm</i>
Dhammah+ waw mati فروض	Ditulis	Ū <i>Furūd</i>

## 6. Vokal Rangkap

Fathah + ya'	Ditulis	Ai <i>Bainakum</i>
--------------	---------	-----------------------

## 7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la 'in syakartum</i>

## 8. Kata sandang alif + lam

- a. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القران	Ditulis	<i>Al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

- b. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>As- Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

**9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat**

ذوي القروض	Ditulis	<i>Žawī al-furūd</i> atau <i>Žawīl furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji dan syukur bagi Allah SWT. Tuhan sekalian alam. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. kepada keluarga dan sahabat beliau sekalian.

Suatu berkah yang layak nya penulis syukuri, karena dengan kudrat dan iradat-Nya, taufik dan hidayah-Nya, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : “*Strategi Pemasaran Jasa di Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Barabai*”.

Selama penyusunan skripsi hingga menyelesaikannya, penulis banyak menerima bantuan dan arahan dari berbagai pihak dan kepada mereka semua diucapkan terima kasih yang tak terhingga, secara khusus penulis menyatakan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah berkenan memberikan persetujuan terhadap skripsi ini untuk dimunaqasyahkan.

2. Bapak Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah menyetujui skripsi ini sampai bisa diajukan.
3. Dra. Naimah, M.H sebagai pembimbing I dan Arie Sulistyoko, S.sos, M.H sebagai pembimbing II yang telah begitu banyak memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, dan koreksi dalam penyusunan konsep, metode, dan materi skripsi ini dan perbaikan-perbaikan hingga penyempurnaan, sehingga penulis berhasil menyelesaikannya.
4. Semua dosen dan asisten dosen pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan berbagai bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman yang berguna bagi penulis.
5. Semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, dan penulis berdo'a semoga semua yang telah dilakukan mendapat ganjaran yang berlipat ganda dari Allah SWT.

Semoga semua yang telah kalian berikan mendapat ganjaran di sisi Allah SWT. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembacanya. *Amien Ya Rabbal 'alamien.*

Banjarmasin, 12 Januari 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Signifikansi Penelitian .....	5
E. Definisi Operasional.....	5
F. Kajian Pustaka.....	7
G. Sistematika Penulisan .....	8

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Pengertian Strategi .....	10
B. Pengertian Pemasaran .....	14
C. Pemasaran Syariah .....	16
D. Segmentasi dan Target Pemasaran.....	19
E. Karakteristik Pemasaran Bank Syariah.....	22
F. Strategi Pemasaran Bank Syariah .....	25
G. Oprasional <i>Safe Deposit Box</i> pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Barabai .....	27
H. Keistimewaan pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Barabai .	29
I. Prosedur dan Persyaratan Sewa <i>Safe Deposit Box</i> di Bank Syariah Mandiri (BSM) Barabai .....	30
J. Bentuk Kontrak Perjanjian <i>Safe Deposit Box</i> .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian.....	37
---	----



B. Subyek dan Obyek Penelitian .....	37
C. Data dan Sumber Data .....	38
D. Teknik Pengumpulan Data .....	39
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	40

#### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Barabai .....	43
B. Penyajian Data.....	56
C. Analisis Data .....	59

#### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan .....	64
B. Saran-saran.....	65

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**